방송통신위원회 보도자료 다시 대한민국! 새로운 국민의 나라

보도시점 2025. 4. 11.(금) 배포시점 배포 2025. 4. 11.(금) 09:00

앱 개발자 "인앱결제 가장 큰 문제는 과도한 수수료"

- 우리나라 국민 월평균 1.43회 유료콘텐츠 구매, 13,317원 지출 -

- 방통위, '24년도 앱 마켓 실태조사 결과 발표 -

우리나라 앱 개발자가 앱 마켓사업자에게서 경험하는 주요 불공정 사례는 심사 지연과 등록 거부이며, 앱 내 결제(인앱결제)의 가장 큰 문제점은 '과도한 수수료'라고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

방송통신위원회(위원장 이진숙)와 한국인터넷진흥원(원장 이상중)은 11일 「전기통신사업법」 제22조의9(앱 마켓사업자의 의무 및 실태조사)에 따른 '2024년도 앱 마켓 실태조사 결과'를 발표했다.

이번 실태조사는 앱 마켓사업자가 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 특정한 결제방식을 강제하는 행위를 금지하는 「전기통신사업법」 개정과 함께 도입돼 2022년부터 매년 실시하고 있다.

2024년도 조사는 앱 마켓 이용 실태와 불공정 피해 사례 등을 파악하기 위해 ▲4개 앱 마켓사업자(구글 플레이, 애플 앱스토어, 삼성전자 갤럭시스토어, 원스토어)가 작성·제출한 자료를 기초로 집계한 '앱 마켓 운영에 관한 실태조사' ▲앱 마켓에 앱을 제공·판매하는 앱 개발자 1,200개사를 대상으로 한 '앱 마켓 이용사업자(앱 개발자) 조사' ▲유료콘텐츠 및 유료 앱 구매 경험이 있는 일반 국민 3,000명을 대상으로 실시한 온라인 설문조사 등을 분석한 '앱 마켓 최종이용자' 조사로 구분해 실시됐다.

※ 조사기간 : 앱 마켓사('24.8월~'25.3월), 앱 마켓 이용사업자·최종이용자 ('24.9월~12월)

※ 표본오차 : 95% 신뢰 수준에서 ±2.83%(이용사업자), ±1.79%(최종이용자)

< 앱 마켓 운영에 관한 실태조사 결과 >

2023년도 국내 '앱 마켓' 규모는 거래액 기준으로 8조 1,952억 원으로 2022년 8조 7,598억 원 대비 6.4% 감소했다.

각 사업자별로 보면, 애플 앱스토어(10.1%)와 삼성전자 갤럭시스토어(6.3%)는 전년 대비 매출이 증가했으며, 구글 플레이(△10.1%)와 원스토어(△21.6%)는 감소했다.

4개 앱 마켓사업자의 거래액 대비 수수료 비중은 약 14~26% 수준으로, 애플 앱스토어는 약 10% 증가했고 구글 플레이는 약 10% 감소했다.

또한 국내 앱 마켓에 등록된 전체 앱 수는 전년 대비 0.1% 증가한 5,318,182개(각 앱 마켓별 중복 포함), 앱 개발자 수는 전년 대비 0.65% 하락한 1,636,655명(각 앱 마켓별 중복 포함)으로 나타났다.

분야별 앱 등록 비중은 사진·도구(26.1%), 라이프스타일(15.6%), 미디어·출판(14.5%) 관련 앱이 전체의 56.2%를 차지했다.

< 앱 마켓 이용사업자(앱 개발자) 조사 결과 >

국내 앱 개발자가 이용하는 앱 마켓은 구글 플레이(96.4%), 애플 앱스토어(71.3%) 순(중복포함)이며, 매출액 비중도 구글 플레이가 67.5%로 가장 높았다. 그 뒤를 애플 앱스토어(28.2%), 원스토어(2.9%), 갤럭시스토어(1.5%)가 따랐다.

< 앱 마켓별 이용률 및 매출액 비중 >

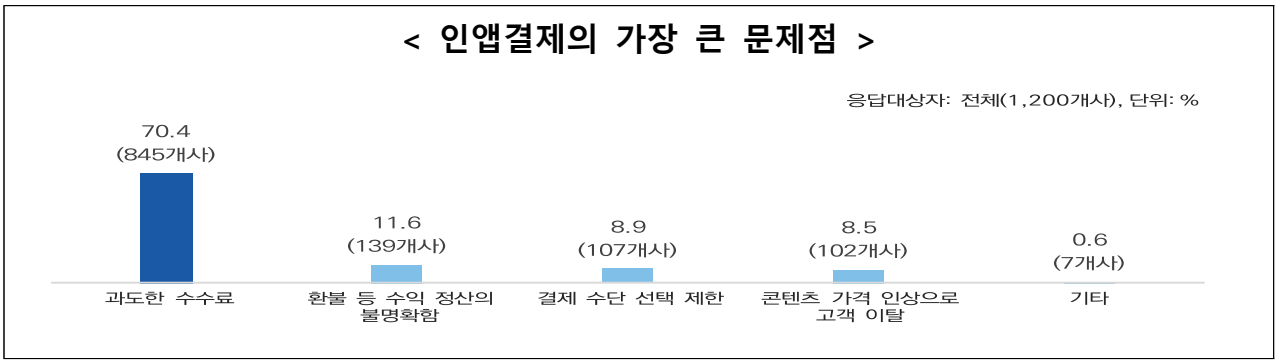
(응답대상자: 전체(1,200개사), 단위: %)

	구글 플레이	앱스토어(애플)	원스토어	갤럭시스토어(삼성)
현재 앱이 제공·판매되고 있는 앱 마켓	96.4	71.3	13.3	5.8
앱 마켓별 매출액 비중	67.5	28.2	2.9	1.5

앱 개발자가 느끼는 주요 불공정 사례로는 앱 심사지연 경험(애플 앱스토어 36.8%, 구글 플레이 26.2%)이 가장 높았으며, 앱 등록 거부 경험(애플 20%, 구글 13%)과 앱 삭제 경험(구글 8.2%, 애플 3.2%)이 그 뒤를 이었다.

앱 내 결제의 가장 큰 문제점은 '과도한 수수료'라고 답한 앱 개발자가 70.4%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '환불 등 수익 정산의 불명확함'(11.6%), '결제 수단 선택 제한'(8.9%) 순으로 조사됐다.

< 인앱결제의 가장 큰 문제점 >



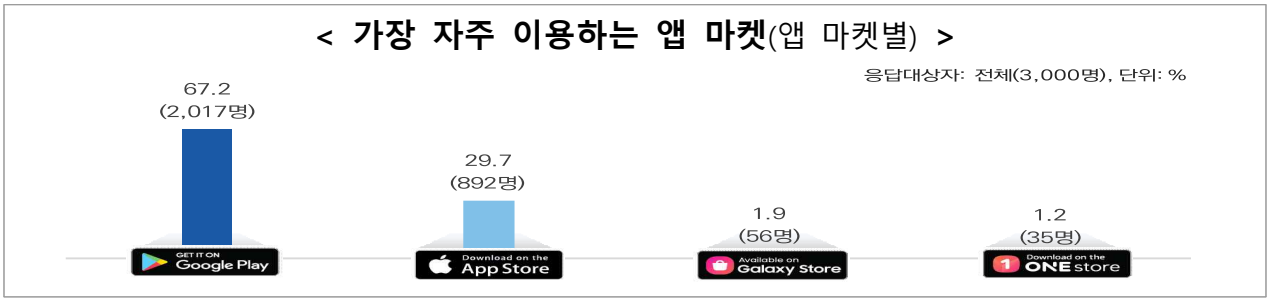
앱 개발자가 느낀 앱 최초 등록 과정상의 어려움으로는 '심사 기준이 명확하지 않음'(구글 플레이 29.8%, 애플 앱스토어 29.6%), '질의에 대한 피드백 지연'(각각 26.1%, 25.3%) 등이 꼽혔다.

앱을 최초로 등록하기 위해 소요되는 심사기간은 구글 플레이는 등록 시 2일 이내(25.6%)에 처리되는 경우가 많았으나, 애플 앱스토어는 6~7일 이내(42.5%)로 나타났다.

< 앱 마켓 최종이용자 조사 결과 >

우리나라 국민이 가장 자주 이용하는 앱 마켓은 구글 플레이(67.2%), 애플 앱스토어(29.7%) 순이었으며, 해당 앱 마켓을 자주 이용하는 이유로는 '사용이 편리해서'(67.7%), '설치되어 있어서'(61.3%), '상품 수가 많아서'(33,5%) 등으로 나타났다.

< 가장 자주 이용하는 앱 마켓(앱 마켓별) >



유료 콘텐츠 구매의 경우, 우리나라 국민은 정기결제를 월평균 1.43회, 13,317원 지출했으며, 1회성 결제는 월평균 1.39회, 9,756원 소비했다.

유료 콘텐츠 구매 경험이 있는 최종이용자 중 28.3%가 환불 신청을 해봤으며, 환불 소요 기간에 있어서는 '최대 1주 이내'가 50.0%로 가장 높았고, '최대 2주 이내'가 34.4%로 그 뒤를 이었다.

< 유료 콘텐츠 한달 평균 구매 횟수 및 금액 >

(응답대상자: 전체(3,000명))

		정기 결제		1회성 결제	
		구매 횟수(회)	구매 금액(원)	구매 횟수(회)	구매 금액(원)
전체		**1.43**	**13,317**	**1.39**	**9,756**
성별	남성	1.41	12,551	1.47	10,329
	여성	1.46	14,105	1.31	9,124
연령별	10대	**1.46**	**11,652**	**1.62**	**10,777**
	20대	**1.58**	**13,062**	**1.34**	**10,172**
	30대	1.49	14,311	1.30	10,429
	40대	1.32	13,017	1.35	9,538
	50대 이상	1.35	14,096	1.39	8,361

앱 내 결제 방식을 선호하는 이용자 비율은 74.5%이며, 웹사이트 결제를 선호하는 비율은 25.5%로 나타났다.

앱 내 결제를 선호하는 이유로는 '결제 편리성'이 가장 높았고, '환불 절차 편리'가 그 뒤를 이었다. 웹사이트 결제 선호 이유로는 '가격이 더 저렴해서'가 가장 높게 나타났다.

이번 조사의 세부 내용은 방통위 누리집(www.kcc.go.kr)을 통해 확인할 수 있으며, 천지현 시장조사심의관은 "이번 조사에서 드러난 이용자 불편사항을 적극적으로 개선하는 한편, 앱 마켓 생태계의 공정한 거래환경을 조성하기 위해 노력하겠다"고 말했다.

붙임. 2024년도 앱 마켓 실태조사 결과 주요 내용

담당 부서	시장조사심의관	책임자	팀장	성재식	(02-2110-1550)
	부가통신조사지원팀	담당자	사무관	유인설	(02-2110-1553)
관련 기관	한국인터넷진흥원	책임자	팀장	류하성	(061-820-1530)
	AI데이터분석팀	담당자	선임연구원	최지훈	(061-820-1534)

대한민국 정책브리핑

더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 | **2024년도 앱 마켓 실태조사 결과 주요 내용**

앱마켓 이용사업자 조사 결과

1. 이용사업자들이 경험하는 주요 불공정 사례

Google Play

심사 지연 26.2%

- 앱의 심사를 담당하는 담당자와 연락을 하고 싶은데 연락처 정보가 없어요
- 심사가 어떻게 이루어지는지에 대한 세부 설명이 없어요

등록 거부 13.0%

- 가이드라인을 제시하지만, 어느 부분에서 잘못됐는지 찾기 위한 세부 정보가 필요해요. 잘못된 부분에 대한 이미지가 덧붙여지면 좋을 것 같아요
- 가이드라인에 위배된 사항에 대해서 한번에 여러 가지를 이야기해주면 좋은데, 하나 수정하면 다른 하나를 이야기하는 방식으로 수정이 이루어져요

삭 제 8.2%

- 개발자 계정에 주기적으로 접속이력이 없으면 해당 계정으로 등록한 앱이 자동으로 삭제 되더라구요
- 앱 업데이트 시 앱마켓 내에서 검색이 이루어지던 앱이 검색이 안 될때가 있어요. 알고리즘 영향이라고 하는데 이해가 되질 않아요.

App Store

심사 지연 36.8%

- 최초 등록 시 2주 정도 걸리는 것 같고, 중간에 진행상황을 문의하면 심사중이라고만 안내하더라구요
- 심사 진행 시 진행률을 확인할 수 있는 웹페이지가 구축되면 좋겠어요

등록 거부 20.0%

- 기준에 대해 문의해도 명확하지 않아서 개발사 커뮤니티를 활용하여 문제를 해결해요
- SNS계정을 통한 회원 가입이 이루어질 때는 반드시 Apple계정을 함께 구성하도록 강제해요

삭 제 3.2%

- 제한된 콘텐츠라고 하는데 정확한 설명이 이루어지지 않아요
- 관련 이의제기를 해도 이야기를 듣지 않고 정책을 지켜야 한다는 식으로 안내해요

앱마켓 최종이용자 조사 결과

2. 앱마켓 이용자들의 유료 콘텐츠 결제 및 환불 경험

1) 유료 콘텐츠 결제 시 선호하는 방법 및 이유 (응답대상자: 앱마켓 최종이용자)

앱 내 결제 선호 사례

결제 편리성이 좋아서 앱 내 결제를 74.5%가 선호!

- 그냥 클릭클릭이면 내가 필요한게 바로 구매되니까.. 특히 게임할 때 엄청 편리하죠
- 몇백원~몇천원 차이나는데, 일회성으로 결제하는 사항들에 대해서는 그냥 편하니까 앱에서 결제하고 말죠

웹사이트 결제 선호 사례

가격이 더 저렴해서 웹사이트 결제를 25.5%가 선호!

- OTT다 뭐다 하면서 정기적으로 결제하는게 늘어나는데 몇백원이라도 아낄 수 있다면 번거롭더라도 웹사이트를 통해서 결제하죠
- SNS 통해서 어떤 경로로 결제하면 앱에서 하는것보다 저렴하다는 글을 찾아보고 그 방법을 따라 구매하는 것 같아요

2) 유료 콘텐츠 환불 시 불편한 점

유료 콘텐츠 구매 경험이 있는 이용자 중 28.3%가 환불 신청 경험 보유!

가입 해지 버튼을 찾기 어려워요

- 해지/탈퇴 버튼을 해당 앱 내에서 숨겨놔서 인터넷을 통해 해지하는 법을 검색해야 해요
- 어플 내에서 결제는 쉽더니, 해지는 웹사이트에서만 가능하더라구요

수수료가 너무 과해요

- 1년 정기결제 하다가 3개월 이용하고 해지하면 나머지 9개월 분 요금이 환불 되어야 하는데, 수수료 떼면 5~6개월 정도 금액이었어요
- 안 쓰는 OTT 해지하려 하는데, 시청이력이 없는데 접속한 이력은 있다고 월 이용료를 환불해줄 수 없대요

고객센터 연결이 어려워요

- 게임하다가 잘못 눌러서 결제되어 환불하려 했는데, 전화번호는 없고 이메일로만 소통이 가능하더라구요
- 결제하는 건 순식간이고 환불하는 건 오래 걸려요. 문의하면 바로 답변이 오는 게 아니고 몇 번 전화해서 확인해야 하고요

앱마켓-개발사간 책임을 미뤄요

- 어플 내 고객센터에 문의하면 앱마켓에 문의하라하고 앱마켓에 문의하면 개발사에 문의하라 하더라구요
- 일부러 여러 번 연락하면서 지치게 만들어 환불을 못하게 하려는 것 같아요